AppleCare Protection Plan

for iPhone

Getting Started Guide

Contents

5 Fact Sheet

7 Quick Reference Guide

9 Terms and Conditions

21 产品说明书

23 快速参考指南

25 条款和条件

35 專案內容說明

37 快速參考指南

39 條款和條件

AppleCare Protection Plan for iPhone

Fact Sheet

Service and support from the people who know your iPhone best
Every iPhone comes with one year of repair coverage and 90 days of technical support. The AppleCare Protection Plan for iPhone extends your coverage to two years from the date of your iPhone purchase.[1] Whether you use iPhone with a Mac or PC, just one phone call can help resolve most issues.

Coverage information
This comprehensive plan is available for all iPhone models within their one-year limited warranty. If you sell the covered iPhone before the AppleCare Protection Plan for iPhone expires, you may transfer the plan to the new owner.[2] For each iPhone you want to cover, you must purchase a separate AppleCare Protection Plan for iPhone.

Keep your Proof of Coverage document, the original iPhone sales receipt, and the AppleCare Protection Plan for iPhone receipt. Apple may require proof of purchase if any questions arise about the eligibility of your iPhone for the AppleCare Protection Plan.

Technical support options
If you experience difficulties with your iPhone, try the troubleshooting steps on the iPhone Support website at www.asia.apple.com/support/iphone. If you're not able to resolve the issue, AppleCare representatives can help troubleshoot your iPhone and its connection with iTunes. Apple technical support contact information and hours of operation are listed in the *Quick Reference Guide.* Under the AppleCare Protection Plan for iPhone, Apple offers the same complete service for both Mac and Windows users.

Hardware service

This plan extends repair and replacement service from the Apple one-year warranty to two years from your iPhone purchase date. This plan also extends service coverage to the iPhone battery when its capacity to hold an electrical charge has depleted fifty percent (50%) or more from its original specification.

Either the carry-in or direct mail-in service option may apply when you obtain service. Refer to the *Quick Reference Guide* for additional details about obtaining service. The replacement equipment that Apple provides as part of the repair or replacement service may be new, used, or refurbished.

1. This plan extends your service coverage to two years from the date of your iPhone purchase. The plan must be purchased while your iPhone is still under its original one-year warranty. Service coverage may be subject to certain restrictions. AppleCare Protection Plan benefits are in addition to any legal rights provided by consumer protection laws in your jurisdiction.
2. See the enclosed *AppleCare Protection Plan Terms and Conditions* for complete details.

AppleCare Protection Plan for iPhone

Quick Reference Guide

Try these simple steps before contacting Apple for help.
If you experience problems with your iPhone, try the troubleshooting steps on the iPhone Support website at www.asia.apple.com/support/iphone. As a precaution, back up all content before you troubleshoot your iPhone.

Verify that you have the latest iTunes.
You can download the latest iTunes at www.asia.apple.com/itunes/download.

Visit the iPhone Support website.
The iPhone Support website has links to service option availability, iPhone tutorial, discussions, and other resources to answer various how-to questions, which are available 24 hours a day at www.asia.apple.com/support/iphone.

Contact Apple for more assistance.
If the steps in this guide do not resolve your issue, contact Apple. An Apple representative will ask you for your AppleCare Protection Plan for iPhone agreement number or your iPhone serial number, which is located on the SIM tray or in the About screen on your iPhone. From the Home screen, tap Settings > General > About and scroll down.

Australia:

1300 321 456

Monday – Friday	9:00 am – 9:00 pm	
Saturday	9:00 am – 6:00 pm	Sydney time zone*

Hong Kong:

(852) 2112-0099

Monday – Friday	9:00 am – 9:00 pm	
Saturday	9:00 am – 6:00 pm	Hong Kong time zone*

New Zealand:

00800-7666-7666

Monday – Friday	9:00 am – 9:00 pm	
Saturday	11:00 am – 8:00 pm	New Zealand time zone*

Singapore:

Within Singapore 800-186-1087

Outside Singapore (65) 6835 1812

Monday – Friday	9:00 am – 9:00 pm	
Saturday	9:00 am – 3:00 pm	Singapore time zone*

* Telephone numbers and hours of operation may vary and are subject to change. You can find the most up-to-date local and international contact information at www.apple.com/contact/phone_contacts.html/.

Terms and Conditions

Your AppleCare Protection Plan for iPhone (herein referred to as the "Plan") is governed by these Terms and Conditions and constitutes your contract with Apple as described in section 8 below. Subject to these Terms and Conditions, your Plan (i) covers defects for the Apple-branded iPhone product listed in your Plan's Certificate or Proof of Coverage document ("Plan Confirmation"), an Apple-branded iPhone Bluetooth headset if used with the covered iPhone and originally purchased by you within two (2) years from the purchase of the Plan and the hardware accessories that are contained in the covered iPhone's original packaging (collectively the "Covered Equipment"), and (ii) provides you with access to telephone support and web-based support resources for the Covered Equipment. To obtain the Plan Confirmation you must register your Plan's unique agreement or registration number ("Plan Agreement Number") as described in the instructions included in the Plan's packaging. Customers choosing the Auto-Registration option, where available, will automatically receive their Plan Confirmation. The duration of the Plan ("Coverage Period") is for the period ending on the date specified in your Plan Confirmation. The price of the Plan is listed on the Plan's original sales receipt. Apple may restrict service provided under this Plan to the Covered Equipment's original country of purchase.

1. Repair Coverage

a. *Scope of Coverage*. Your coverage for defects begins on the date your Covered Equipment's Apple hardware warranty expires and terminates at the end of the Coverage Period ("Repair Coverage Period"). Apple will, at its option, repair or replace the affected Covered Equipment, if (i) during the Repair Coverage Period there is a defect in the Covered Equipment's materials or workmanship or, (ii) during the Coverage Period, the capacity of the covered iPhone battery to hold an electrical charge has depleted fifty (50%) percent or more from its original specification, (after being fully charged and the covered iPhone playing audio or video with all settings reset). Apple will provide both parts and labor, but may require you to replace certain readily installable parts yourself, as described below. Apple may provide replacement

product or parts that are manufactured from parts that are new or equivalent to new in both performance and reliability. The replacement product or parts will be functionally equivalent to the replaced products or parts and will assume the remaining coverage under the Plan. The products or parts that are replaced become Apple's property. Apple strongly advises you to record as a back up, data and software residing or recorded in the Covered Equipment, before making the Covered Equipment available for service.

b. *Limitations*. The Plan does not cover:

(i) Installation, removal or disposal of the Covered Equipment, or installation, removal, repair, or maintenance of non-Covered Equipment (including accessories, attachments, or other devices) or network or cellular service external to the Covered Equipment;

(ii) Damage to the Covered Equipment caused by accident, abuse, neglect, misuse (including faulty installation, repair or maintenance by anyone other than Apple or an Apple Authorized Service Provider), unauthorized modification, extreme environment (including extreme temperature or humidity), extreme physical or electrical stress or interference, fluctuation or surges of electrical power, lightning, static electricity, fire, acts of God or other external causes;

(iii) Covered Equipment with a serial number that has been altered, defaced or removed;

(iv) Problems caused by a device that is not the Covered Equipment, including equipment that is not Apple-branded, whether or not purchased at the same time as the Covered Equipment;

(v) Service necessary to comply with the regulations of any government body or agency arising after the date of this Plan;

(vi) Problems caused by the function of a network or cellular service or viruses or other software problems introduced into the Covered Equipment;

(vii) Covered Equipment that has been lost or stolen. This Plan only covers Covered Equipment that is returned to Apple in its entirety;

(viii) Cosmetic damage to the Covered Equipment including but not limited to scratches, dents and broken plastic on ports;

(ix) Preventative maintenance on the Covered Equipment;

(x) The provision of replacement equipment during the period when the Covered Equipment is being serviced;

(xi) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment. THE CONTENTS OF YOUR iPHONE WILL BE DELETED AND THE STORAGE MEDIA REFORMATTED IN THE COURSE OF SERVICE. Your iPhone or a replacement iPhone will be returned to you as your iPhone was configured when originally purchased, subject to applicable updates. Apple may install system software ("iPhone OS") updates as part of your service that will prevent the iPhone from reverting to an earlier version of the iPhone OS. Third party applications installed on the iPhone may not be compatible or work with the iPhone as a result of the iPhone OS update. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data and passwords. Recovery and reinstallation of software programs and user data are not covered under this Plan;

(xii) Defects caused by normal wear and tear or otherwise due to normal aging of the product;

(xiii) Protective coatings designed to diminish over time unless failure has occurred due to a defect in materials or workmanship, or

(xiv) Except as specifically provided herein, any other damages that do not arise from defects in materials and workmanship or ordinary and customary usage of the Covered Equipment.

c. *Service Options*. Apple may provide service through one or more of the following options:

(i) *Carry-in service.* Return the Covered Equipment requiring service to an Apple-owned retail store location offering carry-in service. Service will be performed at the location, or the store may send the Covered Equipment to an Apple repair service location to be repaired. Once you are notified that service is complete, you will promptly retrieve the product.

(ii) *Direct mail-in service*. If Apple determines that your Covered Equipment is eligible for mail-in service, Apple will send you prepaid way bills (and if you no longer have the original packaging, Apple may send you packaging material) and you will ship the Covered Equipment to Apple's repair service location in accordance with its instructions. Once service is complete, the Apple repair service location will return the

Covered Equipment to you. Apple will pay for shipping to and from your location if all instructions are followed.

(iii) Do-It-Yourself Parts service is available for many Covered Equipment parts or accessories, allowing you to service your own product. If Do-It-Yourself Parts service is available in the circumstances, the following process will apply.

(A) Do-It-Yourself Parts service where Apple requires return of the replaced part. Apple may require a credit card authorization as security for the retail price of the replacement part and applicable shipping costs. If you are unable to provide credit card authorization, Do-It-Yourself Parts service may not be available to you and Apple will offer alternative arrangements for service. Apple will ship you a replacement part with installation instructions and any requirements for the return of the replaced part. If you follow the instructions, Apple will cancel the credit card authorization, so you will not be charged for the part and shipping to and from your location. If you fail to return the replaced part as instructed or return a replaced part that is ineligible for service, Apple will charge the credit card for the authorized amount.

(B) Do-It-Yourself Parts service where Apple does not require return of the replaced part. Apple will ship you free of charge a replacement part accompanied by instructions on installation and any requirements for the disposal of the replaced part.

(C) Apple is not responsible for any labor costs you incur relating to Do-It-Yourself Parts service. Should you require further assistance, contact Apple at the toll-free telephone number listed in the AppleCare Quick Reference Guide ("Guide"). The Guide is included in the Plan's packaging.

Apple reserves the right to change the method by which Apple may provide repair or replacement service to you, and your Covered Equipment's eligibility to receive a particular method of service. Service options, parts availability and response times may vary.

d. *Obtaining Repair or Replacement Service.* To obtain service under this Plan, access the Apple website or call the toll-free telephone number listed in the Guide. Telephone numbers may vary according to your location. When accessing the website, follow the instructions

for requesting repair service provided by Apple. If calling, an Apple technical support representative will answer, request your Plan Agreement Number, advise you and determine what service is necessary for the Covered Equipment. All service is subject to Apple's prior approval. Location of service may vary due to your location. Keep your Plan Confirmation document and the original sales receipt for your Covered Equipment and your Plan. Proof of purchase may be required if there is any question as to your product's eligibility for Plan coverage.

2. Technical Support

a. *Telephone and Web Support*. Your eligibility for technical support begins on the date your Covered Equipment's complimentary technical support expires or the date your Coverage Period begins, whichever is later, and terminates at the end of the Coverage Period ("Technical Coverage Period"). During the Technical Coverage Period Apple will provide you with access to telephone technical support and web-based technical support resources. Technical support may include assistance with installation, launch, configuration, troubleshooting, and recovery (except for data recovery), including storing, retrieving, and managing files; interpreting system error messages; and determining when hardware repairs are required. Apple will provide technical support for the Covered Equipment, iPhone OS, software applications that are pre-installed with the Covered Equipment ("iPhone Software") and connectivity issues between the Covered Equipment and a supported computer, meaning a computer that meets the Covered Equipment's connectivity specifications and runs an operating system that is supported by the Covered Equipment. Apple will provide support for the then-current version of the iPhone OS and iPhone Software, and the prior Major Release, but reserves the right to change the support it provides on any previous versions at any time. For purposes of this section, "Major Release" means a significant version of software that is commercially released by Apple in a release number format such as "1.0" or "2.0" and which is not in beta or pre-release form.

b. *Limitations*. The Plan does not cover:

(i) Issues that could be resolved by upgrading software to the then current version;

(ii) Your use of or modification to the Covered Equipment, the iPhone OS or iPhone Software in a manner for which the Covered Equipment or software is not intended to

be used or modified;

(iii) Third-party products or their effects on or interactions with the Covered Equipment, the iPhone OS or iPhone Software;

(iv) Your use of a computer or operating system that is unrelated to iPhone Software or connectivity issues with the Covered Equipment;

(v) Apple software other than the iPhone OS or iPhone Software, as covered under the Plan;

(vi) iPhone OS software or any Apple-branded software designated as "beta", "prerelease," or "preview" or similarly labeled software; and

(vii) Damage to, or loss of any software or data residing or recorded in the Covered Equipment.

c. *Obtaining Technical Support*. You may obtain technical support by calling the toll-free telephone number listed below. The Apple technical support representative will provide you technical support. Apple's hours of service are described below. Apple reserves the right to change its hours of technical service and telephone numbers at any time. Web-based support resources are offered to you at the Apple website (www.apple.com/support).

3. Your Responsibilities

To receive service or support under the Plan, you agree to comply with the following:

a. Provide your Plan Agreement Number and serial number of the Covered Equipment;

b. Provide information about the symptoms and causes of the problems with the Covered Equipment;

c. Respond to requests for information, including but not limited to the Covered Equipment serial number, model, version of the operating system and software installed, any peripherals devices connected or installed on the Covered Equipment, any error messages displayed, actions taken before the Covered Equipment experienced the issue and steps taken to resolve the issue;

d. Follow instructions Apple gives you, including but not limited to refraining from sending Apple products and accessories that are not subject to repair or replacement service and packing the Covered Equipment in accordance with shipping instructions; and

e. Update software to currently published releases prior to seeking service.

4. Limitation of Liability

TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENTS WILL UNDER NO CIRCUMSTANCES BE LIABLE TO YOU OR ANY SUBSEQUENT OWNER FOR ANY INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO COSTS OF RECOVERING, REPROGRAMMING, OR REPRODUCING ANY PROGRAM OR DATA OR THE FAILURE TO MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA, ANY LOSS OF BUSINESS, PROFITS, REVENUE OR ANTICIPATED SAVINGS, RESULTING FROM APPLE'S OBLIGATIONS UNDER THIS PLAN. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, THE LIMIT OF APPLE AND ITS EMPLOYEES AND AGENT'S LIABILITY TO YOU AND ANY SUBSEQUENT OWNER ARISING UNDER THE PLAN SHALL NOT EXCEED THE ORIGINAL PRICE PAID FOR THE PLAN. APPLE SPECIFICALLY DOES NOT WARRANT THAT IT WILL BE ABLE TO (i) REPAIR OR REPLACE COVERED EQUIPMENT WITHOUT RISK TO OR LOSS OF PROGRAMS OR DATA, AND (ii) MAINTAIN THE CONFIDENTIALITY OF DATA.

FOR CONSUMERS IN JURISDICTIONS WHO HAVE THE BENEFIT OF CONSUMER PROTECTION LAWS OR REGULATIONS, THE BENEFITS CONFERRED BY THIS PLAN ARE IN ADDITION TO ALL RIGHTS AND REMEDIES PROVIDED UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS. TO THE EXTENT THAT LIABILITY UNDER SUCH LAWS AND REGULATIONS MAY BE LIMITED, APPLE'S LIABILITY IS LIMITED, AT ITS SOLE OPTION, TO REPLACE OR REPAIR OF THE COVERED EQUIPMENT OR SUPPLY OF THE SERVICE. SOME STATES OR PROVINCES DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, SO SOME OR ALL OF THE ABOVE LIMITATIONS MAY NOT APPLY TO YOU.

5. Cancellation

You may cancel this Plan at any time for any reason. If you decide to cancel either call Apple at the telephone numbers listed in the Guide, or send or fax, where available, written notice with your Plan Agreement Number to the location appropriate to your country of purchase listed in Section 8 below. A copy of the Plan's original proof of purchase must accompany your notice. Unless local law provides otherwise, if you cancel within thirty (30) days of your Plan's purchase, or receipt of these Terms and Conditions, whichever occurs later, you will receive a full refund less the value of any service provided under the Plan. If you cancel more than thirty (30) days after your receipt of this Plan, you will receive a pro rata refund of the original purchase price, based on the percentage of unexpired Coverage Period, less (a) the applicable cancellation fee listed in section 8 below or ten percent (10%) of the pro-rata amount, whichever is less, and (b) the value of any

service provided to you under the Plan. Unless applicable local law provides otherwise, Apple may cancel this Plan if service parts for the Covered Equipment become unavailable, upon thirty (30) days' prior written notice. If Apple cancels this Plan, you will receive a pro-rata refund for the Plan's unexpired term.

6. Transfer of Plan

Subject to the restrictions set forth below, you may make a one-time permanent transfer of all of your rights under the Plan to another party, provided that: (a) the transfer must include the original Proof of Purchase, the Plan's Certificate and all of the Plan's packaging material, including printed materials and these Terms and Conditions; (b) you notify Apple of the transfer by sending or faxing, where available, notice of transfer to the Apple location appropriate for your country as listed in Section 8 below; and (c) the party receiving the Plan reads and agrees to accept the Terms and Conditions of the Plan. When notifying Apple of the transfer of the Plan, you must provide the Plan Agreement Number, the serial numbers of the Covered Equipment being transferred, and the name, address, telephone number and email address of the new owner.

7. General Terms

a. Apple may subcontract or assign performance of its obligations to third parties but shall not be relieved of its obligations to you in doing so.

b. Apple is not responsible for any failures or delays in performing under the Plan that are due to events outside Apple's reasonable control.

c. You are not required to perform preventative maintenance on the Covered Equipment to receive service under the Plan.

d. This Plan is offered and valid only in the countries listed in section 8 below. This Plan is not offered to persons who have not reached the age of majority. This Plan may not be available in all states, and is not available where prohibited by law.

e. In carrying out its obligations Apple may, at its discretion and solely for the purposes of monitoring the quality of Apple's response, record part or all of the calls between you and Apple.

f. You agree that any information or data disclosed to Apple under this Plan is not confidential or proprietary to you. Furthermore, you agree that Apple may collect and process data on

your behalf when it provides service. This may include transferring your data to affiliated companies or service providers in accordance with the Apple Customer Privacy Policy.

g. Apple has security measures, which should protect your data against unauthorized access or disclosure as well as unlawful destruction. You will be responsible for the instructions you give to Apple regarding the processing of data, and Apple will seek to comply with those instructions as reasonably necessary for the performance of the service and support obligations under the Plan. If you do not agree with the above or if you have questions regarding how your data may be impacted by being processed in this way, contact Apple at the telephone numbers listed in the Guide.

h. Apple will protect your information in accordance with Apple Customer Privacy Policy available at URL www.apple.com/legal/privacy. If you wish to have access to the information that Apple holds concerning you or if you want to make changes, access URL www.apple.com/contact/myinfo to update your personal contact preferences or you may contact Apple at privacy@apple.com.

i. The Terms and Conditions of this Plan prevail over any conflicting, additional, or other terms of any purchase order or other document, and constitute your and Apple's entire understanding with respect to the Plan.

j. Your rights under the Plan are in addition to any warranty rights you may be entitled to. You must purchase and register the Plan while your Apple-branded iPhone is within Apple's One Year Limited warranty. Apple is not obligated to renew this Plan. If Apple does offer a renewal, it will determine the price and terms.

k. . There is no informal dispute settlement process available under this Plan.

l. The Plan's financial and legal obligor is the Apple entity appropriate to your country of purchase listed in section 8 below.

m. The laws of the country that shall be the relevant law of this Plan are listed in section 8 below.

8. State Variations

The following country variations will control if inconsistent with any provision of this Plan:

a) Singapore: Parties to Contract – Apple South Asia Pte. Ltd. Of 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086 ("Apple"). Cancellation (Section 5) – Cancel by sending written notice to

AppleCare Administration, Apple South Asia Pte. Ltd of 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086. If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less (i) a cancellation fee of $45 (Singapore Dollars) or 10 per cent of the pro-rata amount, whichever is less and (ii) the value of any service provided to you under the Plan. Transfer (Section 6) – Transfer by sending written notice to AppleCare Administration, Apple South Asia Pte. Ltd. of 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086. General terms (Section 7) – This plan is offered and valid only in Singapore. The laws of the Republic of Singapore govern this plan.

b) Hong Kong: Parties to Contract – Apple Asia Limited of 2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong ("Apple"). Cancellation (Section 5) – Cancel by sending written notice to AppleCare Administration, Apple Asia Limited of 2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong. If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less (i) a cancellation fee of $195 (Hong Kong Dollars) or 10 percent of the pro-rata amount, whichever is less and (ii) the value of any service provided to you under the Plan. Transfer (Section 6) – Transfer by sending written notice to AppleCare Administration, Apple Asia Limited of 2401 One Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong. General Terms (Section 7) – This plan is offered and valid only in Hong Kong. The laws of the Special Administrative Region of Hong Kong govern this Plan.

c) Australia: Parties to Contract – Apple Pty Limited at PO Box A2629, Sydney South, NSW, 1235 ("Apple"). Cancellation (Section 5) – Cancel by sending written notice to AppleCare Administration, Apple Pty Limited at PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235. If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will receive a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less (i) a cancellation fee of $50 (Australia Dollars) or 10 percent of the pro-rata amount, whichever is less and (ii) the value of any service provided to you under the Plan. Transfer (Section 6) – Transfer by sending written notice to AppleCare Administration, Apple Pty Limited at PO Box A2629, South Sydney , NSW, 1235. General Terms (Section 7) – This plan is offered and valid only in Australia. The laws of New South Wales govern this Plan.

d) New Zealand: Parties to Contract – Apple Pty Limited at PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235. ("Apple"). Cancellation (Section 5) – Cancel by sending written notice to AppleCare

Administration, Apple Pty Limited at PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235. If you cancel more than 30 days after your receipt of this Plan, you will received a pro-rata refund of the Plan's original purchase price, less (i) a cancellation fee of $50 (New Zealand Dollars) or 10 percent of the pro-rata amount, whichever is less and (ii) the value of any service provided to you under the Plan. Transfer (Section 6) – Transfer by sending written notice to AppleCare Administration, Apple Pty Limited at PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235. General Terms (Section 7) – This plan is offered and valid only in New Zealand. The laws of New South Wales govern this plan.

APP iPhone APAC v1.0

产品说明书

最了解 iPhone 的技术服务人员为您提供服务与支持

每部 iPhone 均附带一年的维修保障服务以及 90 天的技术支持。适用于 iPhone 的“AppleCare 维护计划”会将保障服务期限延长到自购买 iPhone 之日起二年。[1] 无论您是配合 Mac 还是 PC 使用 iPhone，只需要打一个电话即可帮助解决大多数问题。

保障服务信息

这个综合性计划适用于在一年有限保修期内的所有 iPhone 机型。如果在适用于 iPhone 的“AppleCare 维护计划”过期之前出售被保障的 iPhone，您可以将此计划转让给新所有者。[2] 对于您想要提供保障的每部 iPhone，您必须购买单独的适用于 iPhone 的“AppleCare 维护计划”。

请保存好“保障服务凭证”文稿、iPhone 原始销售单据以及适用于 iPhone 的“AppleCare 维护计划”单据。如果在确认 iPhone 是否处于“AppleCare 维护计划”保障服务范围内时遇到任何问题，Apple 可能会要求您提供购买凭证。

技术支持选项

如果您在使用 iPhone 时遇到困难，请尝试 iPhone 支持网站 (www.asia.apple.com/support/iphone) 上提供的故障排除步骤。如果您无法解决问题，AppleCare 代表可以帮助您诊断 iPhone 故障以及它与 iTunes 连接的问题。《**快速参考指南**》上列出了 Apple 技术支持联系信息和工作时间。根据适用于 iPhone 的“AppleCare 维护计划”，Apple 会为 Mac 和 Windows 用户提供同样完整的服务。

硬件维修

本计划会将 Apple 一年保修期内的维修和更换服务延长到自购买 iPhone 之日起两年。本计划也将维修保障服务扩展到 iPhone 电池（当它的电荷容量已耗尽到原始规格的 50% 或更多时）。

获得维修服务时，您可以选择送修服务或直接邮寄维修服务。有关获得维修服务的附加详细信息，请参阅《**快速参考指南**》。作为维修或更换服务的一部分，Apple 会提供更换设备，但该更换设备可能是新的、用过的或修过的。

1. 本计划会将维修保障服务期限延长到自 iPhone 购买之日起两年。本计划必须在 iPhone 仍处于原始一年保修期内时购买。维修保障服务可能受到某些限制。除了享有您所在管辖区域的消费者保护法提供的任何法定权利以外，您还享有“AppleCare 维护计划”的权益。
2. 有关完整详细信息，请参阅附带的《**AppleCare 维护计划条款与条件**》。

快速参考指南

在联系 Apple 请求帮助之前，请先尝试这些简单的步骤。
如果您在使用 iPhone 时遇到问题，请尝试 iPhone 支持网站 (www.asia.apple.com/support/iphone) 上提供的故障排除步骤。作为预防措施，在诊断 iPhone 故障之前，请先备份所有内容。

验证您使用的是最新的 iTunes。
您可以下载最新的 iTunes，网址为 www.apple.com.cn/itunes/download。

访问 iPhone 支持网站。
iPhone 支持网站 (www.asia.apple.com/support/iphone) 全天 24 小时都可用，它有服务选项可用性、iPhone 教程、论坛以及其他资源等链接，回答了各种入门问题。

要获得更多帮助，请联系 Apple。
如果本手册中的步骤没有解决您的问题，请联系 Apple。Apple 代表将询问您的适用于 iPhone 的“AppleCare 维护计划”的协议编号或您的 iPhone 的序列号（位于 SIM 托架上或在 iPhone 上的“关于”屏幕中）。从主屏幕，轻按“设置”>“通用”>“关于”，然后向下滚动。

新加坡

新加坡（境内）800-186-1087

（境外）(65) 6835 1812

周一 – 周五 9:00 am – 9:00 pm

周六 9:00 am – 3:00 pm 新加坡时区*

条款和条件

iPhone 产品的 AppleCare 服务计划（简称为“计划”）包括以下条款和条件，并且构成了您与条款 8 中列出的苹果机构（简称“苹果”）所订立的合同。根据这些条款和条件，本计划 (i) 涵盖了在计划的证明书或涵盖范围证明文件（简称“计划确认书”）中列出的苹果品牌的 iPhone 产品、苹果品牌的 iPhone 蓝牙耳机（如跟计划所涵盖的 iPhone 产品一起使用，并由您在购买本计划后两年内首次购买）和在产品原包装中附带的硬件附件（统称“涵盖设备”）的缺陷，并 (ii) 为您的涵盖设备提供电话和网络支持资源。您必须将您专有的计划合同号或注册号（简称“计划合同编号”）予以注册才能获得计划确认书，计划合同编号在计划包装中的说明书中有标明。选择自动注册的顾客，在任何有此服务的区域都能自动收到他们的计划确认书。本计划的持续期（简称“涵盖期”）是指您的计划确认书中确定的日期之前的期间。该计划的价格将在其原始销售收据中列出。苹果可限定仅在原始购买国家或地区开通涵盖设备在本计划下享受的服务。

1. **维修涵盖范围**
   a. **涵盖范围。**对问题产品的服务计划涵盖期自涵盖设备的 Apple 硬件保修期到期之日起开始生效，至涵盖期终止之日失效（简称“维修涵盖期”）。苹果将自行选择维修或更换受影响的涵盖设备，如果 (i) 在维修涵盖期内，涵盖设备有材料或工艺上的瑕疵，或者 (ii) 在涵盖期内，所涵盖 iPhone 的电池的蓄电能力相比原始规格降低了 50% 甚至更多（完全充电后，涵盖 iPhone 在还原所有设置后播放音频或视频时）。苹果将为您提供零部件和人力资源，但可能要求您自己更换下述某些您可以即时安装的零部件，苹果可能会提供由新的零部件、或在性能和可靠性上与新零部件相当的零部件制造的更换产品或零部件。更换的产品或部件和被更换的产品或部件在功能上是一致的，并享有计划书中剩余的涵盖期。被更换的产品或零部件将归苹果所有。苹果极力建议您在准备将涵盖设备送交服务时，将涵盖设备中存储或录入的数据和软件予以记录备份。

b. **限制。**本计划不涵盖以下内容:

(i) 涵盖设备的安装、移除或处理，或者非涵盖设备（包括附件、配件以及其他设备）的安装、移除、维修或维护，或者涵盖设备的外部网络或移动电话服务；

(ii) 由于意外、滥用、疏忽、错误使用（包括由苹果和苹果授权服务商以外的人员的不当安装、维修或维护）、未经授权的修改、极端的环境刺激（包括温度或湿度的极端变化）、极端的物理、电压刺激或干扰、电流的波动或起伏、闪电、静电、火灾、天灾或其他外力因素所导致的涵盖设备的损坏；

(iii) 涵盖设备的系列号已经被更改、损坏或去除；

(iv) 非涵盖设备所造成的问题，非涵盖设备包括非苹果品牌的设备，不论其是否与涵盖设备同时购买；

(v) 在此计划生效后由任何政府部门或机构要求提供的服务；

(vi) 由装入涵盖设备的网络或移动电话服务功能、病毒或其他软件问题而造成的问题；

(vii) 涵盖设备已经遗失或被盗。计划只针对被完整退回给苹果的涵盖设备；

(viii) 涵盖设备的表面损坏，包括但不限于刮痕、凹痕、端口的塑料破损；

(ix) 对涵盖设备的预防性的维护；

(x) 在涵盖设备维修期间提供更换设备。

(xi) 涵盖设备上存储或记录的任何数据或软件的损坏或丢失。在服务期间，您的 iPhone 上的所有内容将被删除且存储媒介将被格式化。您的 iPhone 或者更换的 iPhone 退还给您时，除了安装可用更新外，其设置与您当初购买 iPhone 时的设置相同。作为服务的一部分，苹果可能会安装系统软件（简称 “iPhone OS” ）更新，以避免 iPhone 退回到 iPhone OS 先前的版本。由于 iPhone OS 的更新，安装在 iPhone 上的第三方应用软件可能与 iPhone 不兼容或无法在 iPhone 上运行。您将负责重新安装所有其他软件、数据和密码。软件和用户数据的恢复和重装不在本计划范围内。

(xii) 由正常磨损或其它正常老化原因而导致的产品缺陷。

(xiii) 原本即应随着时间逐渐褪去的保护涂层，除非其原材料或工艺上存在瑕疵。

(xiv) 非因涵盖设备的原材料和工艺的瑕疵或通常和惯常使用而造成的任何其他损害，除非本计划有特别规定。

c. **服务选择。**苹果可以有以下一种或多种选择提供服务:

(i) **送修服务。**将需要服务的涵盖设备送至提供送修服务的苹果专属零售店，其将当场为您修理,或者转至苹果修理服务点进行维修。当通知您修理完毕，您应立即取回产品。

(ii) **直接邮寄服务。**如果苹果认为您的涵盖设备适合邮寄服务，苹果会寄给您预付的运货单（如果您没有了原包装，苹果可以寄给您包装材料），然后，您就可根据苹果的指示将涵盖设备寄到苹果的维修服务站点。维修完毕，苹果维修服务站点将返还涵盖设备。如果您是按照我们的指导进行的，苹果会支付涵盖设备的来回运费。

(iii) **零部件自行维修服务。**零部件自行维修服务对很多涵盖设备的零部件和配件都适用，该项服务允许您对于自己所购买的产品自行维修。如果情况允许自行维修，则须按以下步骤进行:

(A) 苹果要求返回被更换零部件的自行维修零部件服务。苹果公司可能会要求信用卡授权以保证被更换零部件的零售价格及由此产生的运费得到支付。如果您不能提供信用卡授权，那么您将不能享受自行维修零部件服务，苹果公司将为您提供其它服务。苹果公司将会寄给您新的零件、安装说明书和要求寄回被更换零部件的信函。如果您按照要求将零部件寄回，苹果将取消信用卡授权，这样您就不需承担零部件费用及来回运费了。如果您未按要求寄回被更换的零部件或者没能寄回不在服务范围内的被更换的零部件，苹果将收取信用卡授权金额。

(B) 不要求返还被更换零部件的自行维修零部件服务。苹果将免费为您邮寄需更换的零部件、安装说明书以及要求处理被更换零部件的信函。

(C) 在自行维修零部件服务中，苹果不承担由此所造成的任何人力费用。如您需要进一步的帮助，可拨打 AppleCare 快速参考指南（简称“指南”）中的免费电话号码与苹果联系。该指南也在计划书的包装里。

苹果保留改变维修或更换服务的方式及随时更改涵盖设备享受某特定服务方式的资格。服务种类、零部件供应以及回应时间可能有所不同。

d. **获得维修或更换服务。**要获得此计划下的服务，可以登录苹果网站或拨打列在指南上的免费电话号码。电话号码可能根据您所在的位置而有所不同。访问网站时，请依照苹果提供的有关要求维修服务的指示。如果拨打电话，苹果技术支持代表将为您服务，技术支持代表将会询问您的计划合同编号，建议并决定您的涵盖设备所需的服务类型。所有的服务都须得到苹果的预先批准。服务地点可能根据您所在的位置而有所不同。请保留您的涵盖设备和计划的确认文件和原始销售收据，如果对于您的产品是否属于计划的涵盖范围有疑问，可能会要求您出示购买凭证。

2. **技术支持**

a. **电话和网络支持。**您获得技术支持的资格开始于您的涵盖设备附赠的技术支持到期之日或您的涵盖期开始之日（两者较晚之日为准），终止于涵盖期截止之日（简称“技术涵盖期”）。在技术涵盖期内，苹果将为您提供电话技术支持和网络技术支持资源。技术支持包括安装、启动、配置、故障排除和恢复（数据恢复除外）的协助，包括储存、找回和管理文件；解释系统错误信息；和决定何时需要硬件维修。苹果将为您的涵盖设备、iPhone OS、预装在涵盖设备上的应用软件（简称“iPhone 软件”）以及涵盖设备与支持电脑(即符合涵盖设备连接规格且运行涵盖设备支持的操作系统的电脑)之间的连接问题提供技术支持。苹果将为 iPhone OS 和 iPhone 应用软件的当前版本和之前的主要发行版本提供技术支持，但保留权利随时改变对之前任何版本提供的支持。为本条之目的，主要发行版本指苹果为商业目的发行的主要的软件版本，其上有类似 “1.0” 或 “2.0” 字样的发行号且不是演示版或预发行版。

b. **限制。**本计划不包括：

(i) 将软件升级到现行版本即可解决的问题；

(ii) 以不适当的使用或修改涵盖设备或软件的方法使用或修改涵盖设备、iPhone OS 或 iPhone 软件；

(iii) 第三方产品、或这些产品对涵盖设备、iPhone OS 或 iPhone 软件的影响或这些产品与涵盖设备、iPhone OS 或 iPhone 软件之间的相互作用；

(iv) 与 iPhone 软件无关的电脑或操作系统的使用、或与涵盖设备的连接问题无关的电脑或操作系统的使用；

(v) 除本计划涵盖的 iPhone OS 或 iPhone 软件之外的其他苹果软件；

(vi) 被指定为“试用”、“预发行”或“预览”用的 iPhone OS 或任何苹果品牌的软件，或有相似标签的软件；

(vii) 涵盖设备上存储或录入的任何软件或数据的损坏或丢失。

c. **获得技术支持。**您可以通过拨打下面列出的免费电话号码获得技术支持。苹果技术支持代表将为您提供技术支持。苹果服务时间请见下面的说明。苹果有权随时改变其服务时间和电话号码。通过 www.apple.com/support 网址，您可获得网络支持资源。

3. 您的责任

要获得此计划下的服务或支持，您必须同意遵守以下规定：

a. 提供您的计划合同编号和涵盖设备序列号；

b. 提供涵盖设备产生问题的症状和引起该问题的原因的有关信息；

c. 答复下列信息请求，包括但不限于涵盖设备的序列号、型号、操作系统和安装软件的版本、连接或安装在涵盖设备上的周边设备，显示的任何错误信息，涵盖设备发生该问题之前您进行的操作，以及为解决该问题而采取的措施；

d. 依照苹果给您的指导，包括但不限于避免向苹果寄送不在维修或更换服务范围内的产品，按照运输说明包装涵盖设备；以及

e. 在寻求服务前将软件升级到现行版本。

4. 义务限定

在适用法律允许的最大范围内，苹果及其员工和代理在任何情况下都不会对您或任何后来的产品拥有者的任何间接性或结果性的损失承担责任，这些损失包括但不限于，由于此计划下苹果的义务而造成的恢复、改编、再造任何程序或数据的费用；不能保持数据的机密性所造成的损失；任何业务、利润、收入或预期储蓄的损失。在可适用法律的最大容许范围内，此计划下苹果及其员工和代理因对您或任何后来的产品拥有者承担义务所需支付的费用不得超过此计划的原始购买价格。苹果明确地不担保 (i) 修理或更换涵盖设备而对程序或数据不造成任何风险或损失；以及 (ii) 保持数据机密性。

对于受保护消费者的相关法律法规保护的消费者而言，本计划下规定的所有权益都是在这些法律法规提供的权利和救济之外的。在这些法律法规的义务可被限定的范围内，苹果的责任限于自行选择更换或修理涵盖设备或提供服务。有些州或省不允许排除或限制附带性或结果性损害赔偿，因此上述限制中的一部分或全部可能对您不适用。

5. 取消

您可以随时以任何理由取消此计划。如果您决定取消，您可以拨打指南上提供的电话号码，或是通过邮寄或传真的方式（如可用）将书面通知和计划合同编号发给第 8 款列出的您所在国家或地区的适当的苹果地点，您的通知一定要附上一份计划的原始购买凭证的复印件。除非当地法律另有规定，如果您在购买此计划或接受此条款和条件的 30 天内取消，按后发生的时间为准，您将收到减掉在此计划下已提供服务的服务费后的全部退款；如果您在接受此计划的 30 天后取消，你将收到以剩余的涵盖期为比例基础的在原购买价格上按比例退回的款项，并减去 (i) 条款 8 列出的取消费或者比例退款金额的 10%，取较少的一种，和 (ii) 在此计划下已提供的服务费用。除非当地适用的法律另有规定，如果涵盖设备的服务零件无法提供，苹果经提前 30 天书面通知可取消此计划。如果苹果取消此计划，您会收到本计划剩余期限的有比例退款。

6. 计划转让

在不违反下列限制的情况下，您可以将您在本计划下的所有权利向另一方一次性永久转让：(a) 转让必须包括购买凭证原本，计划证明书及计划下的所有包装材料，包括打印材料和本条款和条件；(b) 您将转让通知以邮寄或传真（如可用）的方式发到下面条款 8 列出的您所在国家或地区的适当的苹果地点；且 (c) 接受计划方阅读并同意接受本计划的条款和条件。在将计划的转让通知苹果时，您必须提供计划合同编号、被转让涵盖设备的序列号、新所有人的姓名、地址、电话号码和邮箱地址。

7. 一般条款和条件

a. 苹果可以将计划下的义务转包或转让给第三方执行，但并不免除承担对您的义务。

b. 苹果对计划履行中由于超出苹果可合理控制的事件而造成的缺失或延迟不承担责任。

c. 你将不会被要求对涵盖设备进行预防性维护以获得本计划项下的服务。

d. 此计划仅提供给条款 8 列出的国家或地区并仅在这些国家或地区有效。本计划不向未成年人提供。本计划在某些国家或地区可能不提供，也不在被法律禁止的地方提供。

e. 苹果在履行义务时可自行决定并仅以检查苹果回应质量为目的，对您与苹果之间的部分或全部电话内容进行录音。

f. 您同意您在本计划项下透露给苹果的任何资料或数据都不是保密的或是您独有的。另外，您同意苹果在提供服务时，可以代表您收集和处理数据，这将包括根据苹果《顾客私隐政策》将您的数据转给苹果的关联公司或服务提供商。

g. 苹果应采取安全措施以保护您的数据不受未授权的获得或透露及非法的破坏。您应对您提供给苹果的有关数据处理的指示负责，而苹果将合理必要的遵照说明以履行本计划下的服务和支持义务。如果您对以上有异议，或对于您的数据在此种处理过程中可能受到的影响有疑问，可以通过指南中列出的电话联系苹果。

h. 苹果将按照苹果的《顾客私隐政策》保护您的信息，该政策可见于 www.apple.com/legal/privacy。如果您想访问苹果持有的关于您的信息或想对信息做出更改，请登陆 www.apple.com/contact/myinfo 来更新您的个人联系方式或者通过 privacy@apple.com 联系苹果。

i. 本计划书的条款与条件优先于任何的购货订单或其他文件中与之相冲突的、额外的或其他规定，并构成您与苹果关于该计划达成的所有谅解。

j. 除您可能享有的保修之外，您还将额外享受本计划下的权利。您必须在您苹果品牌的 iPhone 的一年有限保修期内购买并注册本计划。苹果没有义务续展此计划。如果苹果提供计划的续展，价格和条款将由苹果决定。

k. 此计划没有非正式的争议解决方法。

l. 此计划的财务和法律义务人是条款8中列出的适用于您的购买国或购买地区的苹果机构。

m. 本计划下相关国家或地区的相关适用法律，请参照条款 8。

8. 国家和地区

在与本计划任何其它条款不一致时，以下列国家或地区为准：

a) **新加坡：**合约方 – 苹果南亚有限公司，地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086（简称“苹果”）。取消（第 5 条）– 如果取消，将书面通知寄至苹果南亚有限公司 AppleCare 部，地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore 569086。如果您在接受计划的 30 天后取消，你将收到在计划原购买价格基础上的有比例退款，减去 (i) 取消费 $45（新加坡币）或有比例退款金额的 10%，取较少的一种，和 (ii) 在本计划下向你提供的服务的价值。转让（第 6 条）– 如果转让，将书面通知寄至苹果南亚有限公司 AppleCare部，地址为 7 Ang Mo Kio Street 64, Singapore, 569086。一般条款（第 7 条）– 此计划仅在新加坡提供并有效。此计划的适用法律为新加坡法律。

b) **香港：**合约方 – 苹果亚洲有限公司，地址为 2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong（简称“苹果”）。取消（第 5 条）– 如果取消，将书面通知寄至苹果亚洲有限公司 AppleCare 部，地址为 2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong。如果您在接受计划的 30 天后取消，你将收到在计划原购买价格基础上的有比例退款，减去 (i) 取消费 $195（港币）或有比例退款金额的 10%，取较少的一种，和 (ii) 在本计划下向你提供的服务的价值。转让（第 6 条）– 如果转让，将书面通知寄至苹果亚洲有限公司 AppleCare 部，地址为 2401 Tower One, Times Square, Causeway Bay, Hong Kong。一般条款（第 7 条）– 此计划仅在香港提供并有效。此计划的适用法律为香港特别行政区法律。

c) **澳大利亚：**合约方 – 苹果公司，地址为 PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235, Australia（简称“苹果”）。取消（第 5 条）– 如果取消，将书面通知寄至苹果公司 AppleCare 部，地址为 PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235, Australia。如果您在接受计划的 30 天后取消，您将收到在计划原购买价格基础上的有比例退款，减去 (i) 取消费 $50（澳币）或有比例退款金额的 10%，取较少的一种，和 (ii) 在本计划下向你提供的服务的价值。转让（第 6 条）– 如果转让，将书面通知寄至苹果公司 AppleCare 部，地址为 PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235, Australia。一般条款（第 7 条）– 此计划仅在澳大利亚提供并有效。此计划的适用法律为新南威尔士法律。

d) **新西兰：**合约方 – 苹果公司，地址为 PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235, Australia（简称“苹果”）。取消（第 5 条）– 如果取消，将书面通知寄至苹果公司 AppleCare 部，地址为 PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235, Australia。如果您在接受计划的 30 天后取消，你将收到在计划原购买价格基础的有比例退款，减去 (i) 取消费 $50（新西兰元）或有比例退款金额的 10%，取较少的一种，和(ii)在本计划下向你提供的服务的价值。转让（第 6 条）– 如果转让，将书面通知寄至苹果公司 AppleCare 部，地址为 PO Box A2629, South Sydney, NSW 1235, Australia。一般条款（第 7 条）– 此计划仅在新西兰提供并有效。此计划的适用法律为新南威尔士法律。

APP iPhone Simp CH v1.0

專案內容說明

由 iPhone 專家所提供的服務與支援

每一支 iPhone 都隨附了一年的維修保固，與 90 天的技術支援服務。“iPhone 的 AppleCare 全方位服務專案”會從 iPhone 的購買日期起算，將 iPhone 的保固服務延長為兩年[1]。不論您是在 Mac 或 PC 上使用 iPhone，只要一通電話即可協助您解決大部分的問題。

服務範圍

這個全方位的服務專案在所有 iPhone 機型原有的一年有效保固期限內都可適用。如果您在“iPhone 的 AppleCare 全方位服務專案”終止前將保固中的 iPhone 出售給其他人，您也可以將此專案的保固服務轉移給下一個所有人[2]。如果您有一支以上的 iPhone，您必須分別替不同的 iPhone 購買“iPhone 的 AppleCare 全方位服務專案”。

請妥善保存「服務憑證」文件、iPhone 的購買收據和“iPhone 的 AppleCare 全方位服務專案”的收據。如果您對“iPhone 的 AppleCare 全方位服務專案”有任何適用性方面的問題，Apple 可能會要求您提供購買的憑據。

技術支援項目

如果您在使用 iPhone 時遇到問題，請嘗試 iPhone 支援網站 www.asia.apple.com/support/iphone 上的疑難排解步驟。如果您無法解決問題，AppleCare 的服務人員能協您解決使用 iPhone 和連接 iTunes 時的疑難問題。Apple 技術支援的聯絡方式和服務時間都詳盡列於**「快速參考指南」**裡。不論是 Mac 或 Windows 的使用者，只要購買“iPhone 的 AppleCare 全方位服務專案”，Apple 都提供了相同的完善服務。

硬體服務

從 iPhone 的購買日起算，此服務專案會將 Apple 原有的一年維修和零件更換服務延長為兩年的保固服務。當 iPhone 電池的蓄電能力較其原始規格損耗百分之五十 (50%) 或更多時，此專案也會延長電池的保固服務。

本服務專案皆適用於客戶直接送修或快遞送修的服務項目。請參閱**「快速參考指南」**以取得服務項目的相關細節。Apple 所提供的零件維修或更換服務中所使用的零件可能是全新品、中古零件或翻新的零件。

1. 此專案會從 iPhone 的購買日起算，將保固服務延長為兩年。必須在 iPhone 原有的一年保固期間內購買此專案。保固服務的內容可能必須遵守某些限制。“AppleCare 全方位服務專案”的獲益是排除在您當地司法管轄之消費者保護法規所提供的任何法律權利之外。
2. 相關細節，請參閱附錄的「**iPhone 的 AppleCare 全方位服務專案條款和條件**」。

快速參考指南

聯絡 Apple 尋求協助之前請先嘗試以下幾個簡單的步驟。
如果您在使用 iPhone 時遇到問題，請嘗試 iPhone 支援網站 www.asia.apple.com/support/iphone 上的疑難排解步驟。為了安全起見，在您執行這些步驟之前請先備份 iPhone 裡所有的資料。

檢查您使用的是否為最新版本的 iTunes。
您可以在 www.apple.com/hk/itunes/download 網站裡下載最新版本的 iTunes 軟體。

參訪 iPhone 支援網站。
iPhone 支援網站可連結至各種不同的服務項目、iPhone 教學指南、討論區和其他資源，為您解答各種如何操作或使用的相關問題，並提供一天 24 小時不間斷的服務，網址為：www.asia.apple.com/support/iphone。

聯絡 Apple 尋求協助。
如果本指南裡的步驟無法解決您的問題，請與 Apple 聯絡。Apple 的服務人員會詢問您“iPhone 的 AppleCare 全方位服務專案”合約編號或 iPhone 的序號，序號位於 iPhone 的 SIM 卡托盤，或 iPhone 的“關於本機”螢幕上。請在“主畫面”螢幕上點一下“設定”>“一般”>“關於本機”，並往下捲視。

香港：

(852) 2112-0099

週一 – 週五 9:00 am – 9:00 pm

週六 9:00 am – 6:00 pm 香港時區*

* 電話號碼和服務時間可能隨時更動，Apple 保留變更的權利。您可以在 www.apple.com/contact/phone_contacts.html 網頁裡找到最新的地區和國際聯絡資訊。

條款和條件

閣下關於 iPhone 產品的 AppleCare 服務計劃（簡稱“計劃”）受本條款和條件管轄，並且構成了閣下與以下第 8 條中列出的 Apple（簡稱 “Apple”）所訂立的合同。在遵守這些條款和條件的前提下，閣下的計劃 (i) 涵蓋了在計劃證明書或涵蓋範圍證明文件（簡稱“計劃確認書”）中列出的 Apple 品牌 iPhone 產品、與所涵蓋的 iPhone 同時使用並在閣下購買計劃後兩 (2) 年內原始購買的一部 Apple 品牌 iPhone 藍芽耳機、以及在涵蓋 iPhone 產品原包裝中附帶的硬體附件（合稱“涵蓋設備”）的瑕疵，並 (ii) 為閣下的涵蓋設備提供電話和網路技術支援資源。閣下必須將閣下專有的計劃協定號或註冊號（簡稱“計劃協定編號”）予以註冊才能獲得計劃確認書，計劃協定編號在計劃包裝中的説明書中有標明。選擇自動註冊的顧客，在任何有此服務的區域將自動收到他們的計劃確認書。本計劃的持續期（簡稱“涵蓋期”）是指截至閣下的計劃確認書中確定的日期之前的期間。本計劃的價格將在原始銷售收據中列出。Apple 可將本計劃下提供的服務，限於涵蓋設備的原購買國。

1. 維修涵蓋範圍

a. **涵蓋範圍。**閣下的瑕疵涵蓋資格自閣下涵蓋設備的 Apple 硬體保修期到期當日起生效，至涵蓋期終止之日失效（簡稱“維修涵蓋期”）。如果 (i) 在維修涵蓋期內，涵蓋設備有材料或工藝上的瑕疵，或 (ii) 在維修涵蓋期內，所涵蓋的 iPhone 電池維持充電的容量衰減至原始規格的百分之五十 (50%) 或以上，（於充分充電後在重設所涵蓋的 iPhone 所有設定的情況下播放音響或視像），Apple 將自行酌情維修或更換受到影響的涵蓋設備。Apple 將提供零部件和人力資源，但可能需要閣下按下文説明自己更換某些容易安裝的零部件。Apple 可能會提供一些用新的或在功能或可靠性上等同新的零部件製造的更換產品或零部件。更換產品或零部件與被更換產品或零部件在功能上是一致的，並享有計劃中剩餘的涵蓋服務。被更換產品或零部件將歸 Apple 所有。Apple 極力建議閣下在維修涵蓋設備之前，將涵蓋設備中存儲或記錄的資料和軟體予以錄製備份。

b. **限制。**本計劃不涵蓋：

(i) 涵蓋設備的安裝、移除或處理，或者非涵蓋設備（包括配件、附件或其他裝置）的安裝、移除、維修或維護，或者涵蓋設備的外部網路或蜂窩服務；

(ii) 由於意外、濫用、疏忽、錯誤使用（包括由 Apple 或 Apple 授權服務商以外的人員的不當安裝、維修或維護）、未經授權的修改、極端環境刺激（包括極端溫度或濕度）、極端物理壓力、電壓刺激或干擾、電流的波動或起伏、閃電、靜電、火災、天災或其他外部因素所導致的對涵蓋設備的損壞；

(iii) 涵蓋設備的系列號被更改、損壞或移除；

(iv) 非涵蓋設備裝置所造成的問題，包括非 Apple 品牌的設備，不論其是否與涵蓋設備同時購買；

(v) 本計劃生效後，任何政府部門或機構規定要求提供的服務；

(vi) 網路功能或蜂窩服務或病毒導致的問題，或引進涵蓋設備的其他軟體問題：

(vii) 遺失或被盜的涵蓋設備。本計劃僅適用於被完整退回給 Apple 的涵蓋設備；

(viii) 涵蓋設備的表面損壞，包括但不限於刮痕、凹痕、埠的塑膠破損；

(ix) 對涵蓋設備的預防性維護；

(x) 涵蓋設備維修期間替代產品的提供；

(xi) 涵蓋設備上存儲或記錄的任何軟體或資料的損壞或丟失。在服務過程中，閣下的 iPhone 的內容將被刪除，儲存媒體將會重新格式化。閣下的 iPhone 或被更換的 iPhone返還時與原始購買時的配置相同，並進行適當更新。Apple 可能安裝系統軟體(“iPhone 作業系統”)更新，作為閣下的服務一部分，以防止 iPhone 返回 iPhone 作業系統的較早版本。基於 iPhone 作業系統更新的原因，已在 iPhone 安裝的第三方應用軟體未必能與 iPhone 相容或共同運作。閣下需重新安裝所有其他軟體程式、資料和設置密碼。本計劃的涵蓋範圍不包括恢復和重新安裝軟體程式和用戶資料；

(xii) 由於正常磨損或產品正常老化而在其他方面引起的瑕疵；

(xiii) 其設計為會日漸減少的保護塗層，除非是材料或工藝上有瑕疵而導致產生故障，或

(xiv) 除在此特別規定外，任何其他非因材料和工藝瑕疵或一般及慣常使用涵蓋設備所導致的損壞。

c. 服務選擇。Apple 可通過以下一種或多種方式提供服務：

(i) **送修服務。將需要服務的涵蓋設備送至 Apple 專屬零售店，其將當場為閣下修理，或者轉至 Apple 修理服務站點進行維修。當通知閣下修理完畢時，閣下即可取回產品。**

(ii) 直接郵寄服務。如果 Apple 認為閣下的涵蓋設備適合郵寄服務，Apple 會寄給閣下預付費的運貨單（如果閣下沒有了原包裝，Apple 可以寄給閣下包裝材料），然後閣下就可以根據 Apple 的指示將涵蓋設備寄到 Apple 的維修服務站點。維修完畢，Apple 維修服務站點將向閣下返還涵蓋設備。如果閣下是按照我們的所有指示進行的，Apple 會支付涵蓋設備的來回運費。

(iii) 許多涵蓋設備的零部件或配件享有自行維修零部件服務，允許閣下對自己的產品自行維修。如果情況允許自行維修，則須按以下步驟進行：

(A) Apple 要求返還被更換零部件的自行維修零部件服務。Apple 可能會要求信用卡授權，作為被更換零部件的零售價格及由此產生的運費的保證金。如果閣下不能提供信用卡授權，那麼閣下將不能享受自行維修零部件服務，Apple 將為閣下提供其他服務安排。Apple 將會寄給閣下更換零部件、安裝説明書和要求寄回被更換零部件的信函。如果閣下按照要求將零部件寄回，Apple 將取消信用卡授權，這樣閣下就不需承擔零部件費用及來回運費。如果閣下未按要求寄回被更換的零部件或寄回不符合服務資格的被更換產品，Apple 將收取信用卡授權金額。

(B) 不要求返還被更換零部件的自行維修零部件服務。Apple 將免費為閣下郵寄更換零部件、安裝説明書以及要求處理被更換零部件的信函。

(C) 在自行維修零部件服務中，Apple 不承擔任何由此所造成的人力費用。如閣下需要進一步的幫助，可撥打 AppleCare 快速參考指南（簡稱“指南”）所列的免費電話號碼與Apple聯繫。該指南也在計劃書的包裝裡。

Apple 保留改變向閣下提供維修或更換服務的方式，以及隨時更改涵蓋設備享受某特定服務標準的權利。服務種類、零部件供應以及回應時間可能有所不同。

d. 獲取維修或更換服務。如需獲得本計劃下的服務，請登錄或撥打指南所列 Apple 網站或免費電話。電話號碼可能因閣下所在地而有所不同。如果訪問網站，請遵照 Apple 的指示請求維修服務。如果撥打電話，Apple 技術支援代表將為閣下服務，技術支援代表將會詢問閣下的計劃協定編號，建議並決定閣下的涵蓋設備所需的服務類型。所有的服務都須得到 Apple 的預先批准。服務地點可能根據閣下所在的位置而有所不同。請保留閣下的計劃確認書以及涵蓋設備和計劃的原始銷售收據，如果 Apple 對於閣下的產品是否屬於計劃的涵蓋範圍有疑問，可能會要求閣下出示購買憑證。

2. 技術支援

a. **電話和網路支援**。閣下可獲得的技術支援自閣下涵蓋設備的免費技術支援期期滿或閣下的涵蓋期開始之日起生效（以較遲者為準），至涵蓋期終止之日失效（簡稱“技術涵蓋期”）。在技術涵蓋期內，Apple 將為閣下提供獲得電話技術支援和網路技術支援的資源。技術支援可包括協助安裝、啟動、配置、排除故障和恢復（資料恢復除外），包括存儲、找回和管理檔；解釋系統錯誤資訊；並決定何時需要硬體維修。Apple 將為涵蓋設備、iPhone 操作系統和預安裝在涵蓋設備的應用軟體（簡稱“iPhone 軟體”）以及涵蓋設備與一台支援電腦的連接事項提供技術支援。該支援電腦指滿足涵蓋設備的連接規格並運行涵蓋設備所支援的作業系統的電腦。Apple 將為 iPhone 操作系統及 iPhone 軟體的當前版本和之前的主要發行版本提供支援，但保留隨時改變為之前版本提供支援的權利。為本條之目的，“主要發行版本”指 Apple 為商業目的發行的主要的軟體版本，其上有類似 “1.0” 或 “2.0” 字樣的發行號且不是演示版或預發行版。

b. **限制**。本計劃不涵蓋：

(i) 將軟體升級到現行版本即可解決的事項；

(ii) 以不適當的使用或修改涵蓋設備或軟體的方法使用或修改涵蓋設備、iPhone 操作系統或 iPhone 軟體；

(iii) 第三方產品或這些產品會對涵蓋設備、iPhone 操作系統或 iPhone 軟體產生影響或與其互相影響；

(iv) 對電腦或作業系統的使用與 iPhone 軟體或與涵蓋設備的連接事項無關；

(v) 除在適用計劃下涵蓋的iPhone操作系統或 iPhone 軟體外的其他 Apple 軟體；

(vi) 被指定為“試用”、“預發行”或“預覽”用的 iPhone 操作系統軟體或任何 Apple 品牌軟體，或有類似標籤的軟體；以及

(vii) 涵蓋設備上存儲或錄入的任何軟體或資料的損壞或丟失。

c. **獲取技術支援**。閣下可通過撥打以下所列免費電話來獲取技術支援。Apple 技術支援代表將為閣下提供技術支援，關於 Apple 的服務時間在下面列明。Apple 有權隨時改變其提供技術服務的時間和電話號碼。通過 Apple 的網址 (www.apple.com/support)，閣下可獲得網路支援資源。

3. **閣下的責任**

要獲得本計劃下的服務和支援，閣下必須同意遵守以下規定：

a. 提供閣下的計劃協定編號和涵蓋設備序列號；

b. 提供涵蓋設備產生問題的症狀和引起該問題的原因的有關資訊；

c. 回應所提出的資訊要求，包括但不限於涵蓋設備序列號、型號、操作系統版本和已安裝軟體、連接或安裝在涵蓋設備的任何周邊裝置、所顯示的任何錯誤信息、涵蓋設備出現問題前采取的行動與解決問題采取的步驟；

d. 依照 Apple 給閣下的指導，包括但不限於避免非出於維修或更換目的而寄送產品給 Apple，並且按照運輸指示包裝涵蓋設備；以及

e. 在尋求服務前將軟體升級到現行版本。

4. 法律責任限定

在適用法律允許的最大範圍內，Apple 及其員工和代理在任何情況下，皆不會對閣下或任何後來的產品擁有者因本計劃下 Apple 的義務而造成的下列損失承擔法律責任：任何間接或後繼的損失，包括但不限於恢復、重新編程、再造任何程式或資料的費用；未能維護資料的保密性所造成的損失；任何商業、利潤、收入或預期節餘的損失。在適用法律允許的最大範圍內，本計劃下 Apple 及其員工和代理因對閣下或任何後來的產品擁有者承擔法律責任所需支付的費用，不得超過本計劃的原始購買價格。Apple 明確地不擔保其可以 (i) 維修或更換涵蓋設備而不對程式或資料造成任何風險或損失；以及 (ii) 維持資料的保密性。

對位於實施消費者保護法律法規的國家的消費者而言，本計劃下規定的利益是在該等法律法規提供的所有權利和救濟之外的額外利益。如果該等法律法規所規定的法律責任可以加以限制，Apple 的法律責任即限於自行酌情提供更換或維修涵蓋設備服務，或是否提供服務。有些州或省不允許排除或限制附帶性或後果性損害賠償的責任，因此，部分或所有上述限制可能對閣下不適用。

5. **取消**

閣下可隨時以任何理由取消本計劃。如果閣下決定取消，閣下可以撥打指南上所列的電話號碼，也可以在任何地方將書面通知和計劃協定編號寄給或傳真給第 8 條列出的閣下所在國家或地區的 Apple 機構的地址，閣下的通知須附上計劃的原始購買憑證副本。除非當地法律另有規定，如果閣下在購買計劃或收到本條款和條件（以兩者之間較後發生的時間為準）的三十 (30) 天內取消，閣下將收到扣除在本計劃下已提供服務的價值後的全部退款。如果閣下在收到本計劃超過三十 (30) 天後取消，閣下將收到根據剩餘的涵蓋期某個百分比按比例退回的原購買價格，並扣除 (a) 以下第 8 條所列的適用取消費或者比例退款金額的百分之十 (10%)（以較少者為準），以及 (b) 在本計劃下已向閣下提供服務的價值。除非當地的適用法律另有規定，如果涵蓋設備的維修零部件無法提供，Apple在提前三十 (30) 天書面通知後可取消本計劃。如果 Apple 取消本計劃，閣下會收到本計劃剩餘期限的按比例退款。

6. **計劃轉讓**

在須遵守以下限制的情況下，閣下可以將計劃下閣下所有權利一次性永久轉讓給另一方，但前提是：(a) 轉讓須包括原始購買憑證、計劃證明書和計劃的所有包裝材料，包括印刷品和這些條款與條件；(b) 閣下請將轉讓通知寄至或傳真（如有）至第 8 條所列在閣下購買國家的Apple地址；以及 (c) 接收計劃的一方閱讀並接受計劃的條款與條件。在通知 Apple 轉讓計劃時，閣下必須提供計劃協定編號、被轉讓涵蓋設備的序列號、計劃的購買憑證、新所有人的名稱、地址、電話號碼和郵箱地址。

7. **一般條款**

a. Apple 可以將其在計劃下的義務轉包或轉讓給第三方執行，但並不免除承擔對閣下的義務。

b. Apple 對計劃履行中由於超出 Apple 可合理控制的事件而造成的故障或延誤不承擔責任。

c. 閣下無須對涵蓋設備進行預防性維護，才能獲得本計劃項下的服務。

d. 本計劃僅提供給以下第 8 條列出的國家或地區，並僅在這些國家和地區有效。本計劃不向未成年人提供。本計劃不一定在所有州提供，若受到法律禁止，則本計劃無法提供。

e. Apple 在履行義務時可僅基於監察 Apple 的回應品質為目的，酌情決定對閣下與 Apple 之間的部分或全部電話內容進行錄音。

f. 閣下同意閣下在本計劃下透露給 Apple 的任何資訊或資料，都不是保密的或是閣下專有的。另外，閣下同意 Apple 在提供服務時，可以代表閣下收集和處理資料，這將包括按照 Apple 客戶的隱私保護政策，將閣下的資料傳輸至 Apple 的關聯公司或服務提供商。

g. Apple 會採取安全措施，以保護閣下的資料免受未授權的獲得或透露及非法的破壞。閣下將負責向 Apple 指示如何處理資料，Apple 將合理必要地遵照這些指示，以履行本計劃下的服務和支援義務。如果閣下對以上有異議，或對於閣下的資料在處理過程中可能受到的影響有疑問，可以通過指南所列電話聯繫 Apple。

h. Apple 將按照 Apple 客戶的隱私保護政策保護閣下的資訊，該政策可見於 www.apple.com/legal/privacy。如果閣下想訪問 Apple 持有的關於閣下的資訊或想對資訊做出更改，請登錄 www.apple.com/contact/myinfo更新閣下的個人聯繫方式，閣下亦可通過 privacy@apple.com 聯繫 Apple。

i. 本計劃的條款與條件優先於任何購貨訂單或其他文件中與之相衝突的、額外的或其他規定，並構成閣下與 Apple 關於該計劃達成的所有諒解。

j. 閣下在本計劃的權利，是閣下可享有的任何保修權以外的額外權利。閣下須在閣下的 Apple 品牌 iPhone 一年有限保修期生效期間，購買和註冊本計劃。Apple 沒有義務續展本計劃。如果 Apple 提供續展的計劃，價格和條款將由 Apple 決定。

k. 本計劃下沒有非正式的爭議解決方法。

l. 本計劃的財政和法律義務人是以下第 8 條中列出的適用於閣下居住地的 Apple 機構。

m. 在閣下居住國本計劃適用的法律，請參照以下第 8 條。

8. **不同國家和地區的規定**

如本計劃其他任何條款與下列規定不一致，以下列規定為準：

a) **新加坡：**

合約方 -- Apple 南亞有限公司，地址為 7 Ang Mo Kio Street 64，Singapore，569086（簡稱 “Apple”）。取消（第 5 條）-- 如果取消，將書面通知寄至Apple南亞有限公司的AppleCare Administration，地址為7 Ang Mo Kio Street 64，Singapore，569086。如果閣下在收到本計劃超過 30 天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去 (i) 取消費 $45（新加坡幣）或比例退款金額的 10%，以較少者為準，和 (ii) 在本計劃下向閣下提供的服務的價值。轉讓（第 6 條）-- 如果轉讓，將書面通知寄至 Apple 南亞有限公司的 AppleCare Administration，地址為 7 Ang Mo Kio Street 64，Singapore，569086。一般條款（第 7 條）-- 本計劃僅在新加坡提供並有效。新加坡共和國法律管轄本計劃。

b) **香港：**

合約方 -- Apple 亞洲有限公司，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座 2401 室（簡稱 “Apple”）。取消（第 5 條）-- 如果取消，將書面通知寄至 Apple 亞洲有限公司的 AppleCare Administration，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座 2401 室。如果閣下在收到本計劃超過 30 天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去 (i) 取消費 $195（港幣）或比例退款金額的 10%，以較少者為準，和 (ii) 在本計劃下向閣下提供的服務的價值。轉讓（第 6 條）-- 如果轉讓，將書面通知寄至 Apple 亞洲有限公司的 AppleCare Administration，地址為香港銅鑼灣時代廣場一座 2401 室。一般條款（第 7 條）-- 本計劃僅在香港地區提供並有效。香港特別行政區法律管轄本計劃。

c) **澳大利亞：**
合約方 -- Apple 有限公司，地址為 PO Box A2629，Sydney South，NSW，1235，Australia（簡稱 “Apple”）。取消（第 5 條）-- 如果取消，將書面通知寄至 Apple 有限公司的 AppleCare Administration，地址為 PO Box A2629，Sydney South，NSW，1235，Australia。如果閣下在收到計劃超過 30 天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去 (i) 取消費 $50（澳幣）或比例退款金額的 10%，以較少者為準，和 (ii) 在本計劃下向閣下提供的服務的價值。轉讓（第 6 條）-- 如果轉讓，將書面通知寄至 Apple 有限公司的 AppleCare Administration，地址為 PO Box A2629，Sydney South，NSW，1235，Australia。一般條款（第 7 條）-- 本計劃僅在澳大利亞提供並有效。新南威爾士法律管轄本計劃。

d) **紐西蘭：**
合約方 -- Apple 有限公司，地址為 PO Box A2629，South Sydney，NSW 1235，Australia （簡稱 “Apple”）。取消（第 5 條）-- 如果取消，將書面通知寄至 Apple 有限公司的 AppleCare Administration，地址為 PO Box A2629，South Sydney，NSW 1235，Australia。如果閣下在收到本計劃超過 30 天後取消，閣下將收到在本計劃原購買價格基礎上的比例退款，減去 (i) 取消費 $50（新西蘭元）或比例退款金額的 10%，以較少者為準，和 (ii) 在本計劃下向閣下提供的服務的價值。轉讓（第 6 條）-- 如果轉讓，將書面通知寄至 Apple 有限公司的 AppleCare Administration，地址為 PO Box A2629，South Sydney，NSW 1235，Australia。一般條款（第 7 條）-- 本計劃僅在新西蘭提供並有效。新南威爾士法律管轄本計劃。

APP iPhone Trad CH v1.0

www.apple.com

© 2009 Apple Inc. All rights reserved. Apple, the Apple logo, iTunes, and Mac are trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries. iPhone is a trademark of Apple Inc. AppleCare is a service mark of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries.

The Bluetooth® word mark and logos are registered trademarks owned by Bluetooth SIG, Inc. and any use of such marks by Apple is under license. Other product and company names mentioned herein may be trademarks of their respective companies.

2A034-5000-B
Printed in XXXX